

Rapport annuel

2024

Bureau de l'ombudsman
de la Ville de Saguenay



Dans le présent document, l'utilisation du genre masculin a été adopté afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire.

***La version électronique de ce document peut être consultée sur le site internet du Bureau de l'ombudsman :
<https://ombudsman.saguenay.ca/publications/rapports-annuels>***

Le rapport annuel 2024 a été préparé par le Bureau de l'ombudsman

Le Bureau de l'ombudsman de la Ville de Saguenay est membre du



Madame la Mairesse,
Membres du Conseil municipal,
Mesdames et Messieurs,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'année 2024 du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Saguenay.

Ce rapport fait état des activités du Bureau de l'ombudsman et du traitement des demandes d'interventions effectuées au cours de l'exercice débutant le 1^{er} janvier et se terminant le 31 décembre 2024.

En mon nom et au nom de mes collègues commissaires, je vous remercie de l'attention que vous y porterez.

Veuillez agréer, madame la Mairesse, membres du Conseil municipal, mesdames et messieurs, l'expression de ma plus haute considération.

Marc Bouchard
Président

L'année 2024 est la dix-neuvième année d'existence du Bureau de l'ombudsman et conformément à l'article 573.18 de la Loi sur les cités et villes (L.R.Q. chapitre C-19, Section XI.1 de l'ombudsman de la municipalité), nous avons le plaisir de vous transmettre le rapport annuel du Bureau de l'ombudsman de la Ville de Saguenay.

Le présent rapport fait état des activités de l'ombudsman et il est présenté aux membres du conseil municipal, aux directions des arrondissements et des services de la Ville et à l'ensemble de la population de Saguenay. Nous espérons vous permettre de mieux comprendre la nature des demandes soumises au Bureau de l'ombudsman et de ses interventions.

L'ombudsman aide les citoyens à se retrouver dans les processus administratifs qui sont parfois complexes, tout en tenant compte des obligations légales et de l'équité globale que doit respecter la Ville. À cet égard, nous constatons qu'au cours de l'année 2024, les interventions avec la Ville ont souvent mené à l'identification de solutions satisfaisantes pour le citoyen et pour celle-ci.

L'ombudsman veille au respect des droits des citoyens à la lumière des dispositions légales qui lui sont soumises et s'assure que les processus municipaux ont bien été appliqués de manière juste et équitable.

Outre la réponse aux demandes des citoyens, il est aussi un outil de gouvernance pour la Ville. En effet, il permet de relever des éléments qui bonifient les services de la Ville. Son regard extérieur apporte un nouvel éclairage aux processus administratifs.

Le nombre des demandes d'intervention au fil des ans, nous amènent à constater que notre Bureau est nécessaire à la population.

Comme chaque année, nous sommes fiers du travail accompli par la petite équipe du Bureau de l'ombudsman. Cela ne serait toutefois pas possible sans la collaboration de l'administration municipale et, à cet effet, nous tenons à remercier les divers intervenants pour leur ouverture et leur respect à l'égard de nos interventions.

Nous tenons à remercier, de façon particulière, l'adjointe administrative du Bureau de l'ombudsman pour son dévouement et son professionnalisme. Mme Marie-Christine Claveau a pris sa retraite en décembre dernier. Nous lui souhaitons une belle retraite bien méritée. Nous tenons également à valoriser le travail de nos commissaires bénévoles pour leur engagement, leurs expériences et leurs expertises diversifiées, qui nous apportent compétence et crédibilité.

Nous vous invitons à parcourir ce 19^e rapport annuel. Vous y trouverez les activités et les défis du Bureau de l'ombudsman, ainsi que les statistiques et recommandations découlant des dossiers traités au cours des douze derniers mois.

Pierre Duchaine
Ombudsman

L'indépendance est l'une des caractéristiques fondamentales de tout ombudsman. D'ailleurs, celui de la Ville de Saguenay ne relève pas de sa mairesse, mais bien du Conseil de ville. Nous n'avons aucun parti pris, ni pour les personnes qui nous consultent ni pour la Ville. Cette indépendance nous permet d'effectuer notre travail sans jamais ressentir la pression de pencher d'un côté plus que de l'autre.

Le Bureau de l'ombudsman est plus qu'un dernier recours offert aux citoyens. Il est un espace d'échange où les parties se sentent à l'aise d'exprimer leurs préoccupations et leurs insatisfactions, d'autant plus que l'ombudsman est une ressource indépendante de l'administration municipale. Sa neutralité et son impartialité assurent les parties que leur demande sera entendue et considérée, avec l'objectif de trouver une solution satisfaisante pour tous. Le Bureau de l'ombudsman contribue également à la transparence de l'organisation municipale, puisque celle-ci accepte que ses processus administratifs soient analysés par un organisme indépendant. Ce dernier peut ensuite lui faire des recommandations pour les bonifier.

Les dossiers dont les réponses consistent en des demandes d'informations sont traités rapidement. Les dossiers qui exigent des réponses plus élaborées nécessitent des délais de traitement plus longs. Nous parlons cependant généralement en termes de quelques semaines. En ce sens, nous apprécions la collaboration des intervenants qui nous informent, dans la mesure du possible, dans des délais raisonnables.

Bien que le système de requête a été grandement amélioré, l'administration municipale doit faire encore des efforts afin de bien informer les citoyens du suivi de leur demande non seulement en termes de délais, mais aussi en termes d'avancement du traitement et de la conformité des travaux selon les attentes du citoyen. La Ville doit aussi prendre en considération qu'il y a encore une proportion de citoyens qui ne possèdent pas l'internet et que même s'ils y ont accès, ne sont pas nécessairement actifs sur les différents réseaux sociaux. Ainsi, dans sa communication, la Ville se doit d'en tenir compte.

Nous tenons à réitérer que les actions de l'ombudsman se veulent une aide tout aussi utile aux citoyens qu'à l'administration municipale. En établissant un lien de confiance avec les personnes qui nous consultent, nous contribuons donc à développer cette même confiance envers son gouvernement municipal et ses élus.

Évolution des demandes (figure 2, page 12) :

En 2024, **76** dossiers ont été traités par le Bureau de l'ombudsman, soit une augmentation de **11%** par rapport à 2023. Le nombre de dossiers traités est comparable à la moyenne des dernières années. Avec une cote de **0,06** dossier par mille habitants, nous sommes également dans la moyenne provinciale des villes de 100 000 habitants et plus.

Résultats des interventions (tableau 4, page 15) :

Le pourcentage des demandes d'interventions déposées au Bureau de l'ombudsman qui trouvent une solution administrative comme résolution du problème est de **50%**. Ce sont les dossiers pour lesquels le service municipal concerné met en œuvre une solution au problème soulevé.

Mode de réception des demandes (figure 3, tableau 1, page 13) :

Changement dans les pratiques des citoyens, car **50%** des demandes d'interventions reçues par le Bureau de l'ombudsman le sont par téléphone, soit une diminution de **11%**. La réception par courriel a augmenté de **20%** pour être à **30%** des demandes reçues. Même si nous observons une augmentation de l'utilisation de la technologie, le contact direct demeure le moyen privilégié par les citoyens, car la réception de personne à personne a encore augmenté.

Nombre de demandes par arrondissements (tableau 2, page 14) :

Le pourcentage des demandes d'interventions provenant des arrondissements demeure sensiblement le même, soit **63%** en provenance de l'arrondissement Chicoutimi, **33%** de l'arrondissement Jonquière et **4%** de l'arrondissement La Baie.

Services municipaux visés par les demandes (tableau 3, page 14) :

Les Services en lien direct avec le quotidien des citoyens demeure les plus en cause dans les demandes d'interventions. Ainsi le Service des Travaux publics est en tête de liste avec **33%** des demandes. Une forte proportion provient de l'arrondissement Chicoutimi avec **17** demandes, comparativement à **6** pour l'arrondissement Jonquière et **2** pour l'arrondissement La Baie. Le Service de l'Aménagement du territoire de l'Urbanisme est le deuxième service municipal le plus concerné avec **20%**, ce qui est dans la moyenne des dernières années. **19%** des demandes d'interventions sont catégorisées comme autres, car elles concernent soit plus d'un service, s'adressent aux arrondissements ou à des organismes tiers telle la STS.

Fonctionnement, rencontre des commissaires :

En 2024, quatre (**4**) rencontres des commissaires ont été tenues. Il y a eu la nomination d'un nouveau commissaire et le renouvellement du mandat d'un autre commissaire.

Fonctionnement, rencontre des ombudsmans municipaux :

Cinq (**5**) rencontres des ombudsmans municipaux se sont tenues. Trois de manière virtuelle et deux en présentiel, soit à Québec et à Sherbrooke.

Fonctionnement, rencontre avec le vérificateur général :

Enfin, le 3 juillet 2024, l'ombudsman ainsi que le président du bureau des commissaires sont allés rencontrer le Vérificateur général de Saguenay à son invitation.

Rayonnement du Bureau :

1700 vues ont été compilées sur le site internet du Bureau de l'ombudsman.

RESPECT

Le respect repose sur les droits à la dignité, à l'intégrité et à l'acceptation des différences. Cette valeur incite l'ombudsman à agir avec ouverture, courtoisie, considération et discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles il entre en relation.

IMPARTIALITÉ

L'impartialité réfère au traitement d'une personne ou d'une situation en évitant toute préférence et en faisant preuve de neutralité et d'objectivité. Elle implique la volonté de prendre en considération l'ensemble de l'information disponible et des points de vue exprimés.

ÉQUITÉ

L'équité se définit comme la juste appréciation de chaque situation et de ce qui est dû à chacun. Elle favorise la recherche de justice et de solutions satisfaisantes lors de situations particulières.

INTÉGRITÉ

L'intégrité consiste à agir avec honnêteté et probité. L'ombudsman évite ainsi de se mettre dans une situation pouvant le rendre influençable ou redevable à quiconque dans l'exercice de ses fonctions.

TRANSPARENCE

La transparence permet de laisser voir clairement les faits sans les altérer. En ce sens, elle permet à l'ombudsman d'établir une relation de confiance avec le citoyen ainsi qu'avec les différents intervenants.

L'ombudsman municipal est un ombudsman législatif. Il n'a juridiction que sur l'appareil administratif de la Ville. Il n'a pas juridiction sur les décisions votées par les élus.

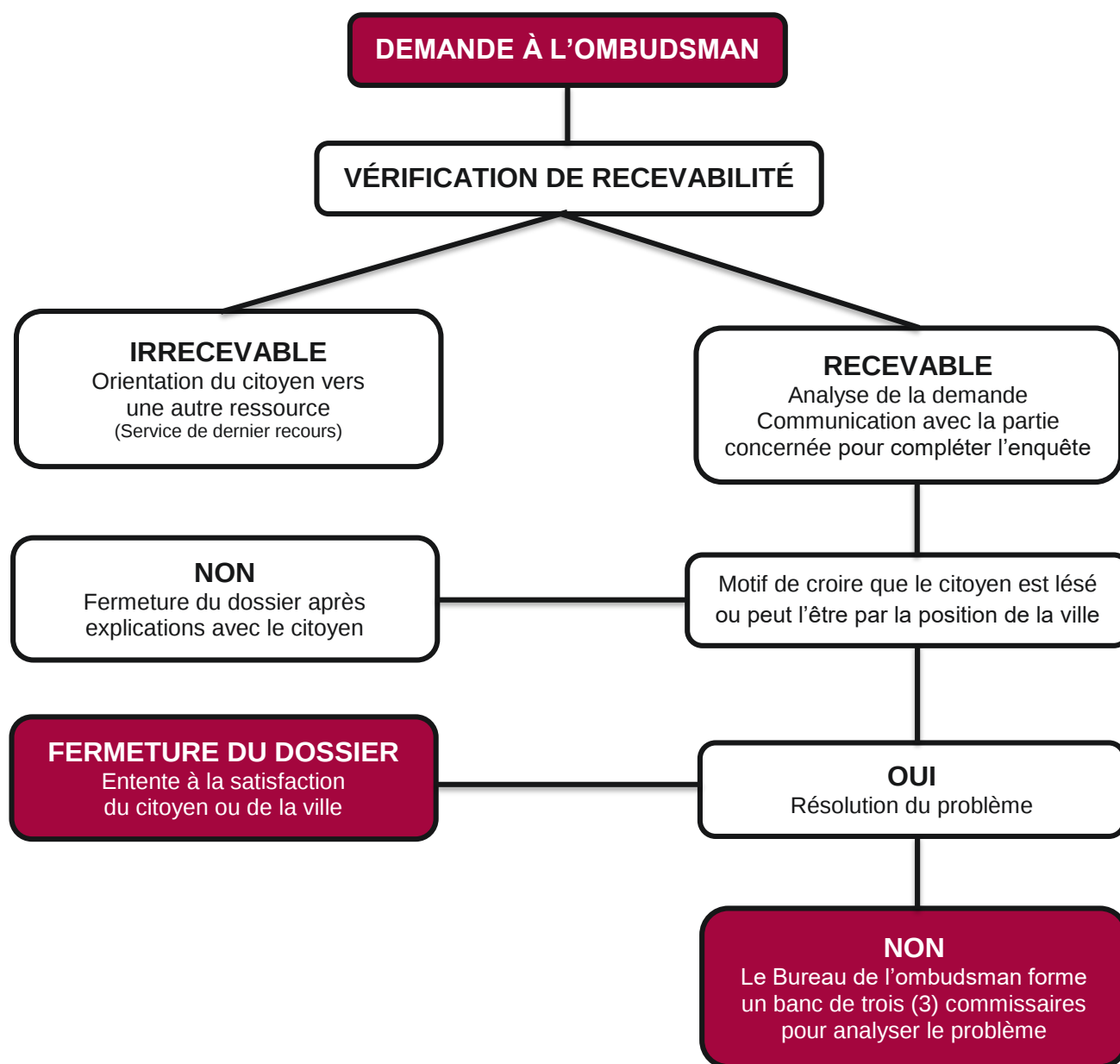
L'ombudsman intervient principalement sur demande d'intervention émanant de citoyens qui se croient lésés par la Ville. La juridiction de l'ombudsman s'étend normalement aux services municipaux ou ceux exécutés par des tiers telle la STS.



Le mandat de l'ombudsman, tel que décrit dans sa constitution, est d'intervenir ou d'enquêter chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par le fait ou l'omission de la Ville. Il peut intervenir de sa propre initiative, à la demande du Conseil municipal ou à la demande d'une personne.

L'ombudsman constitue un dernier recours administratif offert aux citoyens, lorsqu'ils ont épuisé les moyens mis normalement à leur disposition par l'administration municipale pour traiter leur différend. Toujours en respect du cadre légal applicable, il est du ressort de l'ombudsman de s'assurer que ces moyens offerts aux citoyens par la Ville comme première avenue de révision sont bien appliqués, motivés et que l'information adéquate a été communiqué aux citoyens. Par son intervention, des voies de solutions sont proposées pour la satisfaction des parties.

(figure 1)



LA MAJORITÉ DES DEMANDES REÇUES SE RÈGLE APRÈS L'INTERVENTION DE L'OMBUDSMAN. SON INTERVENTION PERMET DE CLARIFIER LA SITUATION POUR LE CITOYEN, DE PORTER À L'INTENTION DU SERVICE CONCERNÉ UN PROBLÈME ET D'Y TROUVER UNE SOLUTION ACCEPTABLE POUR TOUTES LES PARTIES.

Le Bureau de l'ombudsman examine notamment les plaintes concernant l'aqueduc, les égouts, le déneigement, la voirie, l'urbanisme, l'environnement, les matières résiduelles et tout autres services aux citoyens. Il ne peut toutefois pas se pencher sur les questions suivantes :

- Décisions, actions et agissements d'un élu, du Conseil de la ville, du Comité exécutif, d'un Conseil d'arrondissement, d'un comité ou d'une commission;
- Décisions, actions et agissements d'un policier;
- Dossiers relevant d'un tribunal, d'un organisme ou d'une personne qui exerce des fonctions judiciaires;
- Relations de travail;
- Litiges entre citoyens.

L'action de l'ombudsman permet de clarifier la situation pour le citoyen, de porter à l'attention du service concerné un problème et d'y trouver une solution

Après avoir procédé à une analyse de la situation, basée sur les faits ainsi que sur les lois et règlements applicables, l'ombudsman tente de trouver une solution satisfaisante pour les demandeurs. Dans d'autres cas, comme il y a eu résolution d'un Conseil d'arrondissement, du Comité exécutif ou du Conseil municipal, comme le stipule la Loi des cités et villes, l'ombudsman ne peut intervenir. Ainsi, la majorité des dossiers traités par l'ombudsman se concluent par une solution administrative après son intervention. C'est-à-dire que le dossier trouve une solution soit à la faveur du citoyen ou de la ville.

Dans les cas qui nous ont été soumis, des constances sont notées. Ainsi, on relève des erreurs administratives, des difficultés d'accès à un service, une information erronée ou une interprétation incorrecte de la réglementation. Nous observons également des lacunes dans la qualité d'un service, un long délai de réponse ou de traitement d'une demande et à d'autres occasions, un traitement inéquitable du citoyen.

Les citoyens peuvent être assurés que l'ombudsman évalue chacune des demandes d'interventions qui lui sont soumises sous l'angle du caractère raisonnable de l'application des normes par l'administration municipale, tout en respectant les règles de droit applicables. L'ombudsman ne peut contourner ces règles, mais tente de faire corriger la situation lorsqu'il constate une application trop stricte ou injuste de la réglementation, permettant ainsi à chaque citoyen de préserver sa confiance envers l'appareil municipal.

Pierre Duchaine
Ombudsman

Marie-Christine Claveau
Adjointe à l'ombudsman

Les commissaires

Marc Bouchard
Président

Benoit Turgeon
Vice-président

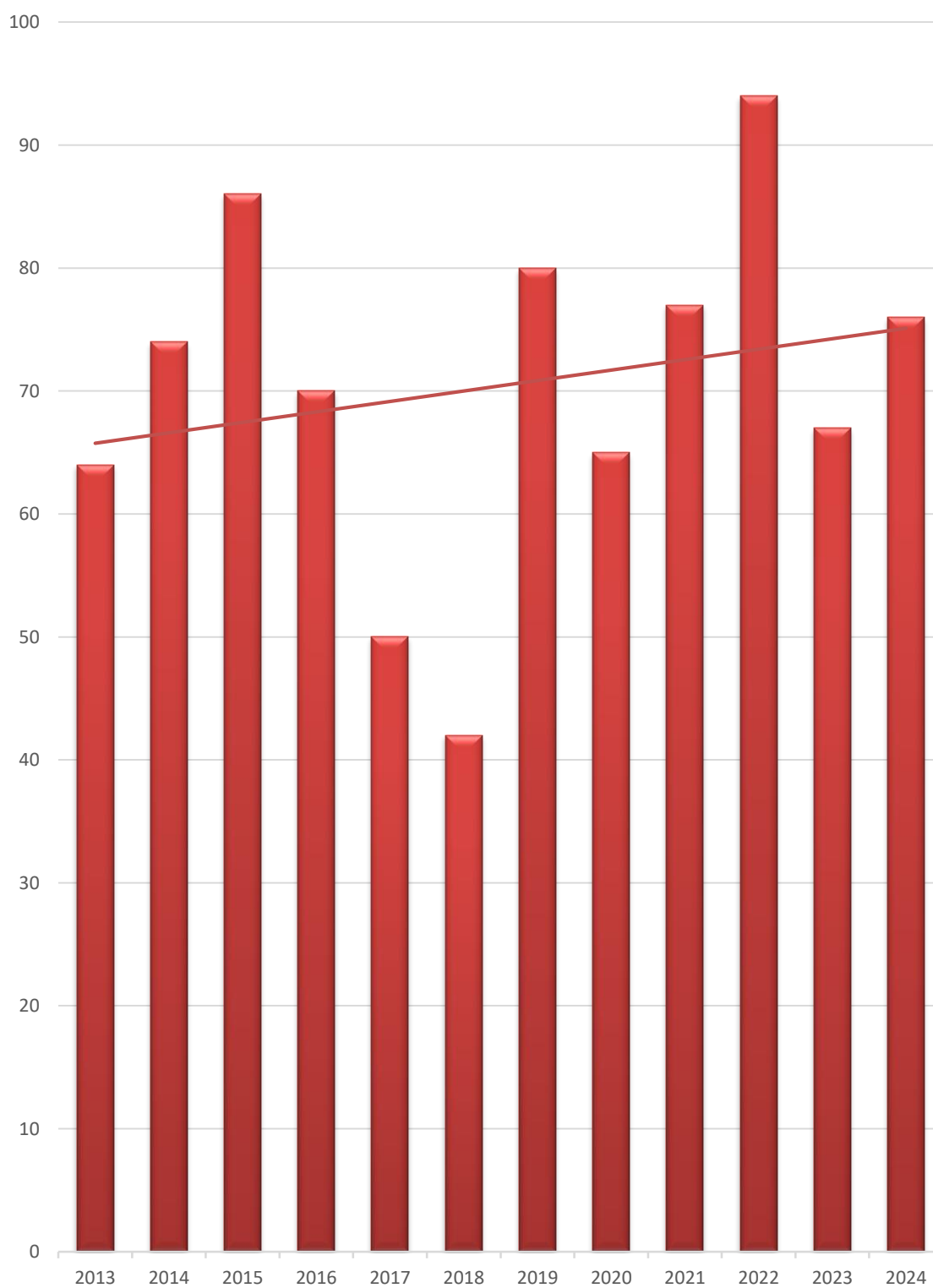
Sylvain Jomphe
Commissaire

Réjean Tremblay
Commissaire

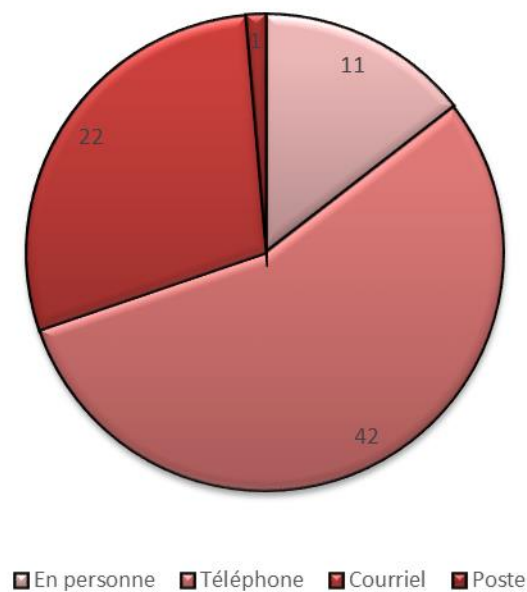
André Martin
Commissaire



Évolution des demandes (figure 2)



Mode de réception des demandes (figure 3)



(tableau I)

<i>MODE DE RÉCEPTION</i>	<i>NOMBRE</i>	<i>%</i>
En personne	11	15%
Courriel	22	29%
Courrier	1	1%
Téléphone	42	55%
TOTAL	76	100%

Nombre de demandes par arrondissement (tableau 2)

ARRONDISSEMENT	NOMBRE	%
La Baie	3	4%
Chicoutimi	48	63%
Jonquière	25	33%
Total des demandes	76	100%

Services visés par les demandes (tableau 3)

SERVICES VISÉS	La Baie	Chicoutimi	Jonquière	Total	%
Affaires juridiques et greffe	0	0	1	1	1%
Aménagement territoire et urbanisme	0	8	7	15	20%
Culture, sports et vie communautaire	0	2	2	4	5%
Développement durable et environnement	0	1	0	1	1%
Direction générale	0	1	0	1	1%
Finances	1	1	0	2	3%
Génie	0	4	2	6	8%
Hydro-Jonquière	0	0	1	1	1%
Immeubles et équipements motorisés	0	1	0	1	1%
Sécurité publique	0	3	2	5	7%
Travaux publics	2	17	6	25	33%
Autres	0	10	4	14	19%
TOTAL	3	48	25	76	100%

Résultats des interventions (tableau 4)

TRAITEMENT DONNÉ AUX DEMANDES	Nombre de dossiers	%
En traitement	0	0%
Solution administrative	38	50%
Réorienté	13	17%
Information donnée	20	26%
Désistement	1	1%
Référée à l'administration municipale	2	3%
Rejetée initialement	2	3%
Banc de commissaires	0	0%
TOTAL	76	100%

En 2024, quelques éléments récurrents nous amènent à les adresser à l'administration municipale sous forme de recommandations. Les recommandations visent l'amélioration des processus ou la refonte d'un règlement.

Au chapitre de la reddition de compte, l'ombudsman a le pouvoir d'exiger que l'administration lui fasse rapport sur les mesures qu'elle a prises ou qu'elle se propose de prendre pour donner suite à une recommandation. Le pouvoir de recommandation n'est ni exécutoire ni coercitif et il a comme principal objectif l'amélioration de la qualité des services. L'ombudsman privilégie une approche de résolution de problème entre les parties concernées.

OMB-2501

- *La Ville a adopté une réglementation sur le coût des entrées de service devant être désormais absorbées par le citoyen. Cependant, elle a aboli la procédure consistant à fournir une estimation des coûts réels avant travaux. Cette procédure a plutôt été remplacée par un aperçu approximatif ce qui engendre, à quelques occasions, des déboursés imprévus pour le citoyen. Il serait donc important de reprendre la remise d'estimé au citoyen, avant le début des travaux pour lui permettre de prendre une décision et ne pas se retrouver devant le fait accompli.*

OMB-2502

- *Bien que formulé depuis de nombreuses années dans nos recommandations, il est important de continuer de bonifier le système des requêtes, de s'assurer du suivi et de communiquer le résultat final au citoyen. Également, de tenir compte, pour ce système, qu'il y a encore une proportion de citoyens sans service internet.*

OMB-2503

- *Pour la STS, nous recommandons d'être plus précis dans les communications avec les usagés en ce qui concerne tout changement d'horaire, surtout lors de réformes importantes, comme ce fut le cas pour de la période estivale 2024. Les changements alors annoncés étaient présentés, ou à tout le moins compris par les usagers, comme permanents alors qu'ils ne s'appliquaient que pour la période estivale. Une amélioration des fréquences devait avoir lieu pour la rentrée suivante, mais n'avait été que peu diffusée. Les irritants générés par une communication incomplète ou inadéquate ont pour effet d'augmenter la frustration des usagers et freiner l'adhésion aux services de mobilité collective et donnent une bien mauvaise image du service et de la Société de transport.*

OMB-2504

- *Enfin, en ce qui regarde le Bureau de l'ombudsman, il serait temps que le conseil municipal songe à bonifier les budgets d'exploitation et d'augmenter la présence de l'ombudsman. Nous recommandons donc de majorer le budget du Bureau de l'ombudsman d'un montant lui permettant de s'harmoniser avec les autres grandes villes du Québec. Car même en augmentant la subvention et offrant ainsi un meilleur service à ses citoyens, la Ville de Saguenay gagnerait un bureau de l'ombudsman non seulement plus efficace, mais aussi encore moins dispendieux qu'ailleurs.*

Toutes les demandes d'interventions qui nous sont soumises résultent d'une insatisfaction à l'égard d'un service municipal. Dans la grande majorité des cas, après une analyse, nous avons conclu que la Ville avait agi de manière raisonnable, compte tenu de la réglementation en vigueur et des contraintes auxquelles elle doit faire face. Comme tout corps public, une municipalité doit faire preuve de flexibilité et de jugement dans ses interactions avec les citoyens. Elle ne peut toutefois pas faire de compromis dans l'application de la réglementation ni adopter une attitude de deux poids, deux mesures allant à l'encontre du principe d'équité devant régir ses activités.

Peu importe le service visé par la demande d'intervention, il résulte une fois sur deux qu'une simple communication adéquate aurait évitée au citoyen des démarches additionnelles. Un simple appel permettrait de solutionner bien des problématiques.

Cela ne veut pas dire dans une optique de recherche de qualité totale et d'amélioration continue, que l'administration municipale ne doit pas chercher à faire mieux. D'ailleurs, comme mentionnée plus haut, une bonne partie des insatisfactions serait dissipée dès le départ grâce à une meilleure communication.

Mon mandat arrive bientôt à échéance et je tiens à exprimer ma profonde gratitude envers chacun d'entre vous pour la confiance et le soutien que vous m'avez accordé tout au long des dernières années. Je remercie chacun des partenaires et acteurs externes avec qui j'ai eu le plaisir de collaborer. Vous avez été essentiels dans la résolution des problèmes rencontrés.

Je demeure convaincu des défis et des opportunités à venir et je reste motivé et engagé à continuer de servir les citoyens de la Ville de Saguenay, surtout que l'année 2025 marquera le 20^e anniversaire de la création du Bureau de l'ombudsman. Je suis persuadé que mon expérience et mes connaissances accumulées au fil des années seront des atouts précieux pour les citoyens de Ville de Saguenay. Je veux encore servir la Ville de Saguenay avec diligence et professionnalisme.



Édifice de la Pulperie 300 rue Dubuc
Chicoutimi QC G7J 4M1

Téléphone : 418-541-5999
Télécopieur : 418-541-5991
ombudsman@ville.saguenay.ca
ombudsman.saguenay.ca

Vous pouvez joindre le Bureau de l'ombudsman
Les mardi, mercredi et jeudi
8h30 à 12h00 et 13h00 à 16h30



